

公の施設の指定管理者管理運営状況評価結果

1. 基本情報

(1)管理施設

施設名	玉川学園高齢者在宅サービスセンター		
施設概要	【所在地】町田市玉川学園三丁目35番1号 【開設年月】2000年4月 【開館日時】月曜日～土曜日(12月31日～1月3日を除く)／8時45分～17時 【建物面積】1,383.30㎡ 【建物内容】食堂(110.14㎡)、機能訓練室(100.03㎡)、会議室(1室) 【建物構造】鉄筋コンクリート造 地上2階地下1階建		
設置目的	市内の介護を要する在宅の高齢者等を通所させ、介護保険法に基づくサービス等を提供することにより、その者が尊厳を保持し、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう支援するため。		
設置根拠法令・条例	町田市高齢者在宅サービスセンター条例		
所管部課	いきいき生活部いきいき総務課	問合せ先	042-724-3291
施設ホームページURL	https://www.ohmikai.com		

(2)指定管理者

指定管理者名	特定非営利活動法人 桜実会	法人番号	5012305000371
指定管理者所在地	町田市玉川学園三丁目35番1号		
指定期間	2024年4月1日～2029年3月31日		
指定管理業務の内容	介護保険法、町田市高齢者在宅サービスセンター条例に基づき、以下に示す事業を行う。 ・法第8条第7項に規定する通所介護 ・法第8条第18項に規定する認知症対応型通所介護 ・法第8条の2第13項に規定する介護予防認知症対応型通所介護 ・法第115条の45第1項第1号ロに規定する第一号通所事業		
利用料金制	☒ 該当 ☐ 併用 ☐ 非該当	選考方法	☒ 公募 ☐ 非公募

2. 選定時の提案内容

提案内容(目標値など)	達成時期	達成状況
短時間利用などより柔軟なサービス提供を行い、多様な利用者ニーズに応える	2028年度	新たな利用時間の対応をするため、送迎体制等の見直しを行ったが、利用された方はいなかった。
買い物が難しい利用者向けの新たな支援を実施	2028年度	ニーズ調査のためのアンケートを実施した。
ご利用される方と地域の方との世代を超えた交流の実施	2028年度	近隣の「ころころ学童保育クラブ」と定期的な交流を行った。

3. 昨年度の課題

内容	利用者満足度調査の回収率(2023年度:67.1%)及び利用率(2023年度:60.2%)の向上に取り組む。
----	--

4. 総合評価及び所見

総合評価	B	【総合評価基準】 A:良好である B:要求水準達成 C:良好ではない D:大きな課題がある S:Aのうち実施内容が特に優れている
所管課総合所見(特筆すべき点(Sの場合必須)、提案内容の実現状況、昨年度の課題への対応等)	「2.選定時の提案内容」について、概ね予定通り実施されていることを確認した。 「3.昨年度の課題」について、利用者満足度の回収率・利用率ともに、2024年度の目標数値を達成することができた。 「5.サービスの質に関する評価」について、利用者満足度・利用率は目標値を上回り、A評価となった。 新たに開始した短時間のサービスを利用をされる方はいなかったが、体制整備は完了しており、利用者のニーズに沿った運営を行う姿勢が見られた。 来年度に向けては、短時間サービスの利用者確保及び定着を目指して取組みを進めてほしい。	
指定管理者所見(補足説明・アピール・未達成項目の改善策等)	施設の規模を生かして複数の活動を行うことで、利用者一人ひとりの希望に沿う個別的な対応を目指し、活動性の維持、向上に努めた。コーラス、手工芸といった施設が特徴として打ち出す活動を目的に利用を希望される方も多く、稼働率も一般デイサービスで67.6%と向上、事業所の周知も図られているものと思われる。一方、利用者のニーズは多様化の傾向にあり、送迎時間や利用時間について、よりきめ細かい対応が求められているように感じられる。2024年度より体制を整えている短時間利用をはじめ、柔軟にニーズに対応していきたい。 満足度調査について、2023年度と同様に、「食事嗜好調査」と同時に配布を行い、一括での回収を試みた。また、配布封筒に内容物、締め切りを明記するなど変更を行い、2023年度に比べ回収率が向上した。	

【評価対象年度 2024年度】

5. サービスの質に関する評価

【利用者アンケート調査】

調査概要	【調査期間】 2025年1月15日～2月1日 【配布枚数】 160枚 【回収枚数】 116枚 【回収率】 72.5% 【調査方法】 送迎時などにアンケート用紙を直接配布し、施設内の専用ボックスにて回収。
------	--

指標1	評価基準	目標	結果	評価	
利用者満足度	A: 85%以上 B: 70%以上85%未満 C: 70%未満	90%	94.3%	A	
指定期間内における実績(単位: %)					
年度	2024	2025	2026	2027	2028
目標値(当初)	90	92	92	95	95
目標値(変更後)	－				
実績値	94.3				

指標2	評価基準	目標	結果	評価	
利用率 (1日あたり平均)	A: 66%以上 B: 56%以上66%未満 C: 56%未満	65%	67.7%	A	
指定期間内における実績(単位: %)					
年度	2024	2025	2026	2027	2028
目標値(当初)	65	67	68	69	70
目標値(変更後)	－				
実績値	67.7				

指標3	評価基準	目標	結果	評価	
短時間利用などより柔軟なサービス提供を行い、多様な利用者ニーズに応える	A: 次年度以降の目標を先行して達成 B: 年度目標達成 C: 年度目標未達成	午後を中心とした短時間利用の開始	短時間利用を行うための体制づくりを行い、実施できる状態となったが、利用を開始された方はいなかった。	C	
指定期間内における実績					
年度	2024	2025	2026	2027	2028
目標値(当初)	午後を中心とした短時間利用の開始	サービスの見直しと定着	1日2名程度の利用	1日3名程度の利用	1日4名程度の利用
目標値(変更後)	-				
実績値	体制整備の完了				

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
B	概ね水準どおりである。 課題となっていた利用者満足度調査の回収率は、市が設定した回収率目標である70%を達成し、改善したことを確認できた。 利用者満足度及び利用率は、いずれも年度目標を達成し、A評価となった。 指標3については体制整備をしたものの利用者がいなかったため、次年度は利用者を増加させるための取り組みを行ってほしい。

【サービスの質に関する評価基準】 A: 良好である B: 要求水準達成 C: 良好ではない

【評価対象年度 2024年度】

6. 業務履行状況の確認

(1) 指定管理業務の履行状況の確認

大項目	小項目	要求水準	履行状況	適否
施設運営	平等・公平な取扱い	利用希望者全ての受入	医療的対応等が必要な方を含め、受入条件を満たしている全ての希望者について受入れたことを事業報告書で確認。	適
	サービス内容の公開	パンフレット、ホームページなどでサービスの内容を公開	パンフレット、広報誌、ホームページなどでサービス内容を公開していることを各種媒体で確認。	適
情報管理	個人情報の適切な保管	保管場所のセキュリティを確保	紙媒体は鍵付きのキャビネットに保管し、PC・スマートフォンにはパスワードを設定していることを事業報告書で確認。	適
	情報公開の制度を周知	利用者等に制度を説明	契約時に利用者へ制度を説明していることを事業報告書で確認。	適
安全管理	緊急時に備えた体制	マニュアルに沿った指導訓練の実施	消防計画に基づき、月に1度の訓練を行っていることを訓練実施結果記録書で確認。	適
	リスクへの対応能力	保険等への加入	賠償責任保険等に加入していることを保険証券で確認。	適
人的安定性	職員の指導育成	計画的な研修の実施	年間計画書を作成し、研修を実施していることを研修年間予定表及び研修受講報告書で確認。	適
	適切な人員配置	法令を遵守した人員配置	最低基準以上の適切な人員配置がされていることを勤務表及び事業報告書で確認。	適
地域貢献	地域の住民や団体等との交流	実習生や仕事体験・ボランティアの受入	小中学校等への学習協力を延べ21人、ボランティアを延べ3人受け入れていることを実績資料で確認。	適
	市民雇用	町田市民の割合が70%以上	職員45名中のうち町田市民が35名であり、町田市民の割合が約78%であることを職員名簿で確認。	適
環境配慮	環境配慮の取組	節水・節電やごみの減量化、リサイクル推進、温室効果ガス排出削減などの取組	電気使用モニターの活用により、エネルギー使用量及び温室効果ガスの削減を行ったことを事業報告書で確認。	適
	職員への周知・啓発	職員への周知・啓発の実施	節電・節水について施設内に掲示していることを掲示物で確認。	適
業務仕様書	施設物品の管理	施設備品の適切な管理	年度末に備品の現況確認を行っていることを、備品現況確認調査の回答票にて確認。	適
	業務仕様書	業務仕様書に定められている水準の順守	施設及び建物の適切な点検を実施していることを「指定管理に係る建物及び設備の保守点検表」で確認。	適

(2) 業務実施体制の確認

大項目	小項目	要求水準	モニタリング結果	適否
理事会 事務経	会計経理事務	会計・経理実施状況チェックシートの全ての確認項目が「適」である。	2025年1月28日にモニタリングを実施し、全ての確認項目が「適」であることを確認した。	適
労 件 働 条	労働条件	労働条件チェックシートの全ての確認項目が「適」である。	2025年1月28日にモニタリングを実施し、全ての確認項目が「適」であることを確認した。	適

業務履行状況の確認結果(適否)	所管課所見
適	各項目について、記録書類が整備されており、要求水準を満たしていることを各種根拠資料にて確認した。

【評価対象年度 2024年度】

7. 財務・収支状況の確認

(1) 公の施設に係る収支

単位: 千円

年度 項目		2024			2025			2026		
		予算(当初)	予算(変更後)	決算	予算(当初)	予算(変更後)	決算	予算(当初)	予算(変更後)	決算
収入	指定管理料	0	0	0	0			0		
	利用料金	176,500	177,890	171,347	178,300			180,100		
	自主事業	0	0	0	0			0		
	その他	0	0	5,504	0			0		
	計	176,500	177,890	176,851	178,300			180,100		
支出	人件費	142,500	138,710	146,387	143,680			144,800		
	維持管理経費	33,480	30,790	29,543	34,030			34,740		
	自主事業	0	0	0	0			0		
	その他	0	0	0	0			0		
	計	175,980	169,500	175,930	177,710			179,540		
総計(収入-支出)		520	8,390	921	590	0	0	560	0	0

年度 項目		2027			2028		
		予算(当初)	予算(変更後)	決算	予算(当初)	予算(変更後)	決算
収入	指定管理料	0			0		
	利用料金	181,900			183,700		
	自主事業	0			0		
	その他	0			0		
	計	181,900			183,700		
支出	人件費	146,050			147,750		
	維持管理経費	35,270			35,360		
	自主事業	0			0		
	その他	0			0		
	計	181,320			183,110		
総計(収入-支出)		580	0	0	590	0	0

(2) 指定管理者本部 ※共同事業体の場合、原則として代表企業を記載する。

単位: %

年度	2024	2025	2026	2027	2028
経常利益率	0.2				
負債比率	19.8				

【経常利益率(%)】経常利益 / 売上高 × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

【負債比率(%)】負債(他人資本) / 資本(自己資本) × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

財務状況に関する確認結果(適否)	所管課所見
適	指定管理事業は概ね適切な執行であり、安定的に運営できていた。